

ABSTRACT

A company can be stated to be succeed when it can produce and sell a product continuously with the growing volume of frequency. A company requires real effort toward its marketing strategy in order to achieve successfulness. Customer satisfaction is a desire in which there is a comparison between expectation and result of a product that has been bought. The purpose of this research is to find out the influence of product, promotion, price, and place toward customer satisfaction of Legas shoes Outlet PT Primadi Jaya Sakti Surabaya.

The samples are 100 customers who are the end-users of Legas shoes at PT Primadi Jaya Sakti Surabaya outlet. The research data has been processed by using the SPSS 20 software and the Goodness of fit test. The analysis method has been done by using multiple linear regressions, classic assumption test, and hypothesis test.

Based on the result of model feasibility test, the regression is feasible and can be used for the following analysis. In according to hypothesis test found that the result of this research shows that product, promotion, price and place gives influence to the customers satisfaction of Legas shoes outlet at PT Primadi Jaya Sakti Surabaya.

Keywords: Product, promotion, price, place and customers satisfaction.

INTISARI

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat menjual serta memproduksi suatu produk secara berkelanjutan dengan frekuensi jumlah semakin meningkat. Untuk mencapai keberhasilan tersebut maka perusahaan memerlukan usaha yang sungguh-sungguh terhadap strategi pemasarannya. Kepuasan konsumen yaitu suatu keinginan yang dimana terdapat perbandingan terhadap harapan dan hasil dari suatu produk yang dibelinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, promosi, harga dan tempat terhadap kepuasan konsumen sepatu Legas Outlet PT Primadi Jaya Sakti Surabaya.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna sepatu Legas pada Outlet PT Primadi Jaya Sakti Surabaya, dengan jumlah sebanyak 100 konsumen. Data penelitian ini diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 20, dengan hasil Uji *Goodness of fit*. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Pengujian Hipotesis.

Berdasarkan uji kelayakan model regresi yang dihasilkan layak dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, promosi, harga dan tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepatu Legas Outlet PT Primadi Jaya Sakti Surabaya.

Kata Kunci : Produk, promosi, harga, tempat dan kepuasan konsumen